



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Desgaste ocupacional y su efecto en la calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo

2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Gonzales Céspedes, Claudia Luciana

ASESORAS:

Mg. Aguilar Aragón Nancy Deifilia

Mg. Malpica Risco Vhanya Olenka

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

TRUJILLO – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTA

SECRETARIA

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por haber iluminado mi camino personal y pre profesional. Y por hacer de mi cada día una persona perseverante.

A mi abuelita María López Trujillo, que es mi ángel que siempre me cuida desde el cielo.

A mi madre Sara Céspedes Álvarez y mi padre Gregorio Gonzales López quienes son las personas que me encaminan e inculcan cada día y la cual son mi fuente de inspiración, y las razones principales de mi esfuerzo y dedicación diario.

A mis hermanos Sergio y Juan, porque han sido el apoyo necesario en toda mi etapa universitaria y así poder lograr mi objetivo deseado.

A mi pequeño ángel que día a día crece junto a mí con salud y por darme las fuerzas de seguir adelante.

A mi compañero de vida Kevin Gil Rego que por su motivación y apoyo constante haga que continúe con mucha fortaleza y convicción.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su guía espiritual en la culminación de la presente tesis.

A mis padres Sara Edith Céspedes Alvarez y Gregorio Gonzales López, por su esfuerzo y ayuda incondicional que me han brindado en toda mi vida.

A mis asesoras Mg. Nancy Deifilia Aguilar Aragón y Mg. Vhanya Malpica Risco, que con sus conocimientos brindados y paciencia permitieron con éxito que culmine la presente tesis.

A los administrativos, conductores y pasajeros de la empresa de transportes Huanchaco S.A., por su ayuda indispensable en la obtención de datos y resultados del presente estudio.

Declaratoria de autenticidad

Yo Claudia Luciana Gonzales Céspedes con DNI 72484287, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticas y veraces.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo, publicar la presente Investigación si lo cree conveniente.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier, falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Julio del 2017.


Gonzales Céspedes Claudia Luciana
DNI: 72484287

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada "Desgaste Ocupacional y su efecto con la calidad de servicio en los conductores de la empresa de transportes Huanchaco SA, Trujillo 2017", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El Autor

ÍNDICE

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	15
1.4 Formulación del problema.....	26
1.5 Justificación del estudio.....	26
1.6. Hipótesis.....	27
1.7. Objetivos.....	27
II. MÉTODO	
2.1. Tipo de Investigación.....	29
2.2. Diseño de investigación.....	29
2.3. Variables, Operacionalización.....	30
2.3.1 Operacionalización de Variable.....	30
2.4. Población y muestra.....	32
2.4.1 Población.....	32

2.4.2 Muestra.....	32
2.4.3. Muestreo.....	33
2.4.2.1. Criterios de Selección.....	33
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	33
2.6. Validación y confiabilidad.....	35
2.7. Métodos de análisis de datos.....	35
II. RESULTADOS.....	36
3.1. Generalidades de la empresa.....	36
3.2. Efecto del Agotamiento emocional de los conductores en la calidad del servicio y sus indicadores percibidos por los usuarios de la Empresa de Transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.....	38
3.3. Efecto de la despersonalización en los conductores sobre la calidad del servicio y sus indicadores percibidos por los usuarios de la Empresa de Transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.....	39
3.4. Efecto de la Insatisfacción de logro en los conductores sobre la calidad del servicio y sus indicadores percibidos por los usuarios de la Empresa de Transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.....	40
3.5. Efecto del Trastorno Psicosomático en los conductores sobre la calidad del servicio y sus indicadores percibidos por los usuarios de la Empresa de Transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.....	41
3.6. Contratación de Hipótesis.....	42
IV. DISCUSIÓN.....	43
V. CONCLUSIÓN.....	46
VI. RECOMENDACIONES.....	47
VII. REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	52

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el efecto del Desgaste ocupacional en la Calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017. Se trabajó con un diseño Transaccional Correlacional Causal, en una población de 135 conductores de género masculino de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Siendo la muestra compuesta por 100 conductores y 200 pasajeros (esta última calculada con la fórmula de muestra desconocida). Los instrumentos empleados fueron la Escala de Desgaste Ocupacional y una encuesta de calidad de servicio la cual fue elaborada en base al Modelo SERVQUAL. Finalmente se demostró un efecto negativo, de grado medio y estadísticamente significativo ($p < .05$) del desgaste ocupacional de los conductores en la calidad del servicio percibida de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

Palabras Clave: *desgaste ocupacional, calidad de servicio, conductores.*

Abstract

The present investigation aimed to determine the effect of occupational wear on the quality of service of the drivers of the transport company Huanchaco S.A. Trujillo 2017. We worked with a Causal Correlational Transactional design in a population of 135 male drivers of the transport company Huanchaco S.A. The sample consists of 100 conductors and 200 passengers (the latter calculated with the formula of unknown sample). The instruments used were the Occupational Wear Scale and a quality of service survey which was elaborated based on the SERVQUAL approach. Finally, a negative, medium and statistically significant ($p < .05$) effect of the occupational wear and tear on the quality of the service perceived by the drivers of the transport company Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

Palabras Clave: *occupational wear, quality of service, drivers.*

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

En el mundo de hoy, los factores psicosociales se hallan en todas las áreas y actividades laborales, lo que puede influir en un primer momento de forma positiva, pero cuando estos agentes persisten y las personas no manejan los recursos adecuados, influirá entonces negativamente en la salud y desenvolvimiento de los trabajadores, desencadenando así el estrés, burnout o desgaste (Gil-Monte, 2012, p.237).

En mención, el desgaste ocupacional, burnout o síndrome de quemarse por el trabajo, ocasiona un daño corporal, psicológico e intelectual influyendo negativamente en todas las áreas de vida del individuo (Uribe, 2010, p.2).

Dentro de esta problemática sobre conductores, se detalla el trabajo de la socióloga Bielich (2009, p.110), quien señala que la normativa del transporte en Lima es inadecuada, ya que los conductores manejan de forma incorrecta, sumado a ello, las condiciones precarias en las que trabajan, lo que influye en ellos a buscar nuevas medidas para que consigan ingresos significativos, como el manejar rápido o estacionarse mucho tiempo en zonas que no son necesariamente paraderos con el fin de obtener mayores pasajeros; ocasionando todo aquello, una congestión en el tránsito.

En consecuencia, mecanismo del transporte público constituye una situación estresante, sin embargo, existe una exigua información sobre la problemática de los conductores en relación a los pasajeros. Lo que sí se sabe de forma general, es que el estrés está relacionado con la forma de conducir, por lo tanto, se necesita evaluar para su controlarlo, ya que si no, puede ocasionar accidentes, decisiones arriesgadas y comportamiento agresivo u hostil (Salazar y Pereda, 2010, p.146).

Al respecto, es importante conocer que repercusión tiene en el servicio que se entrega a los clientes; siendo así, afianzándose en la variable de calidad de servicio, la cual hace referencia a la percepción del pasajero sobre el desenvolvimiento de los conductores. No obstante, el comportamiento de los conductores está vinculado al sistema de organización y objetivos de la empresa. Asimismo, la calidad de servicio, es un instrumento relevante que influye en la efectividad del trabajo de los colaboradores. Por lo que, para que se de un enfoque de calidad en la empresa debe de haber una relación adecuada entre los operadores y los servicios administrativos (Sánchez y Romero, 2010, p.122).

No obstante, estudiar la calidad de servicio, según Cedeño y Cáceres (2010, p.115), el rubro de transporte es uno de los ámbitos que más lento avanza en su administración y organización; en consecuencia el servicio al cliente, se ha vuelto prioritario en este contexto, ya que se necesita medir y controlarlo, al no hacer esto puede ocasionar pérdidas económicas y por ende la quiebra de la empresa.

Ante lo mencionado, se recopila que los cambios y crecimiento de las empresas de transporte y de las economías, influyen también negativamente en el entorno laboral, como las dificultades en la competitividad entre las empresas del mismo rubro, trayendo como consecuencia daño físico y mental en los conductores especialmente. Y para contrarrestar esta situación se basaría en un cambio en el área de gestión del talento humano y por ende la calidad de servicio, lo cual contribuye a dar competitividad al contexto social-económico.

Por lo que es necesario estudiar la influencia de una variable sobre otra, como el contexto de la empresa de transporte Huanchaco S.A., en la cual se puede observar una carga acumulado de estrés en los conductores puesto que tienen que llegar a tiempo a su marcación de rutas, ya que a no llegar a tiempo son penalizados con descuento de su salario diario que obtienen , adicional a ello se puede observar, falta de claridad en el proceso administrativo, lo que puede determinar mucha improvisación en las unidades, por otro lado, se señala algunas dificultades en cuanto a la intención de pasajeros, como el exceso de este causando aglomeración y probabilidad de robos.

1.2. Trabajos previos

Olivares, Jelvez, Mena y Lavarello (2013), desarrollaron un estudio titulado estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Santiago). Dicha investigación tuvo como objetivo conocer los niveles y la relación de Burnout y Carga mental en una muestra de 112 conductores del transporte público. Con un diseño descriptivo – correlacional. Los instrumentos utilizados fueron el CESQT y el NASA-TLX (Task Load Index). Entre los resultados se destaca, que se confirmaron la hipótesis, Burnout se correlaciona con Carga mental, ya que los niveles del síndrome se asociaron positiva y significativamente. La prevalencia del Burnout fue del 23,22% para el Perfil 1 y un 6,25% para el nivel clínico (Perfil 2). Asimismo, los niveles de Burnout fueron altos en los conductores del transporte público de Chile.

Quevedo (2013), ejecutó una investigación titulada el Clima Laboral y estrés en conductores que tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el estrés en los conductores de taxi de la empresa Agape Clave 4 S.A.C. de la ciudad de Trujillo, realizado para una tesis de Licenciatura. Con tipo de diseño descriptivo correlacional y una muestra conformada por 75 conductores de sexo masculino; a quienes se les aplicó la escala de Clima Laboral (CL-SPC) y la Escala de Apreciación al Estrés (EAE – C). De acuerdo al estudio estadístico se encontró los siguientes resultados: existe una relación parcial entre el Clima Laboral y el Estrés en los conductores de taxi, se evidencia una correlación inversa, de grado fuerte y altamente significativa entre el clima laboral total y el estrés en la conducción.

Urbina (2015), desarrollo un estudio titulado la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Ave Fénix S.A.C. EMTRAFESA - Guadalupe-2015, para una tesis de licenciatura, que tuvo la finalidad de conocer cuál es la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la Empresa AVE FENIX S.A.C ENTRAFESA - Guadalupe. Se empleó un diseño descriptivo Transeccional y se aplicó la técnica de la encuesta. La muestra de estudio estuvo constituida por 322 clientes. Se concluyó que la calidad de servicio fue regular ya que la relación que existe con la satisfacción de los clientes, fue negativa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Desgaste Ocupacional

1.3.1.1 Burnout o Desgaste Ocupacional

De forma introductoria, antes de empezar a describir sobre el marco teórico, se tiene en cuenta la conceptualización del desgaste ocupacional, la cual surgió en base a conductas y actitudes emocionales por parte de los trabajadores de servicio. Siendo así, debido a la repercusión de esta temática en el ámbito laboral, a finales de los 70s, se obtuvo los primeros estudios sobre el síndrome de burnout o desgaste ocupacional pero en base a los profesionales de salud y la forma y actitud de servicio a sus pacientes. Luego, se conoció que el agotamiento percibido por profesionales de salud, conllevaban a otros problemas de tipo físico, como dificultades y malestares corporales acompañadas de emociones negativas. Todo ello afecta a las empresas y/u organizaciones, ya que estos síntomas o indicadores se convierten en problemas laborales como el ausentismo, pésima calidad de servicio ofrecido, falta de motivación entre otros (Hurtado y Pereira, 2012, p.112).

1.3.1.2. Definiciones del síndrome de burnout o desgaste ocupacional

Según Ortega y López (2004, p.86) refieren que el síndrome de burnout o desgaste ocupacional, es una respuesta emocional ante el estrés o contexto negativo que percibe el trabajador en especial aquellos que laboran en el área de servicio de clientes.

Asimismo, Bosqued (2008, p.15) denota que este síndrome es el contraataque de la persona ante el hecho que percibe que su esfuerzo es en vano y no recompensado, ante lo cual se siente frustrado convirtiéndose poco a poco en un estrés crónico.

Además, Maslach (1976 citado en Uribe, 2010, p.8), señala que el síndrome de burnout es progresivo y constante trayendo repercusión negativa tanto física como psicológica, afectando a la larga a la empresa en donde se labora.

Ante estas definiciones, el presente estudio se basó en la definición de Gil-Monte (2005 citado en Uribe, 2010, p.8) el cual la define como el conjunto de acciones y actividades que ejecuta el trabajador pero con una connotación negativa y actitudes incorrectas hacia el contexto laboral que por ende influye primero en su desempeño.

1.3.1.3. Desarrollo del Proceso del síndrome de burnout y Modelos Explicativos

El desarrollo del síndrome desde un panorama psicosocial, existen diferencias en el orden de la sintomatología, ya que dependen de los estímulos del estrés sumado a ello un daño cognitivo (Uribe, 2010, p.8).

Por ello, primero es importante la identificación del síndrome manifestado por los sentimientos negativos, la falta de motivación; segundo lugar, se da lugar al agotamiento emocional y la despersonalización y baja realización personal en el trabajo (Uribe, 2010, p.8).

El desarrollo del curso del síndrome de burnout está relacionado a cuatro fases distintas (Gil-Monte y Peiró, 1997 citado en Uribe, 2010, p.9):

- a. Fase de entusiasmo, cuando el empleador crea metas subjetivas.
- b. Fase de estancamiento: cuando el trabajador se da cuenta que sus expectativas no son sólidas.
- c. Fase de frustración: cuando el trabajador posee una falta de motivación.
- d. Fase de apatía: cuando se desencadena el síndrome, el trabajador manifiesta comportamientos y pensamientos negativos en el entorno laboral.

Sin embargo, la aparición de los modelos teóricos explican el origen del desgaste ocupacional, sus causales y consecuencias y como están influyen en la organización de la empresa (Uribe, 2010, p.9)..

Por otra parte, Gil-Monte hace mención del Modelo Estructural sobre el origen y el desarrollo del curso del síndrome de burnout, en la que menciona que está basado en pensamientos negativos lo cual influye en la conducta del individuo (Uribe, 2010, p.9).

1.3.1.4. Dimensiones del Síndrome de burnout o Desgaste Ocupacional

En Maslach y Jackson (1981 citado en Uribe, 2010, p.12) definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional caracterizada por:

- Agotamiento emocional: es cuando el trabajador no puede dar más desempeño en el trabajo debido a la fatiga.
- Despersonalización: es el desarrollo de sentimientos negativos hacia los demás en el entorno laboral, además incluye irritabilidad, impulsividad y falta de motivación. Es decir, desplaza sus pensamientos y actitudes negativas hacia los clientes o compañeros de trabajo.
- Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal: cuando las tareas asignadas para el trabajador, hacen que el sobrecargue de trabajo, trayendo acciones negativas en sus relaciones personales y laborales. Sumándose a ello, los sentimientos relacionados al fracaso profesional, la evitación al trabajo y la desilusión de las metas.

Sumándose a ello, la dimensión propuesta por Uribe (2010, p.12) en cuanto a los trastornos psicosomáticos, para lo cual menciona que son los procesos mentales que afectan directamente al cuerpo. Y en la que incluye: sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión.

Con respecto a esta última dimensión, este síndrome conlleva consecuencias negativas para el mismo trabajador como para la empresa. Asimismo, entre las manifestaciones físicas en el trabajador, se encuentran problemas cardio-respiratorios, dolores de cabeza, insomnio, depresión, ansiedad, etc. Y las alteraciones en la empresa, se encuentran el abandono del trabajo, rotación del personal, etc (Uribe, López, Pérez y García, 2014, p.34).

1.3.1.5. Desencadenantes y potenciadores del síndrome de burnout

Hay muchos desencadenantes del síndrome de burnout, ya sean provocados por el entorno social, personal y laboral; siendo cada una de ellas, áreas complejas de determinar las causales (Gil-Monte, 2012, p.73).

Esto implica, que la persona en base a lo que tiene a nivel social y personal, constituirá su afrontamiento ante el aspecto laboral. Ante ello, surge la propuesta interaccionista por de Karasek y Theorell, 1990, quienes relacionan el estrés con las condiciones laborales, las cuales dan una explicación al síndrome de burnout (Poy, 2003, p.96).

Gil-Monte y Peiró (1997 citados en Uribe, 2010, p.12), menciona que los factores predisponentes del burnout en el trabajo son:

- a. Variables organizacionales: son las condiciones físicas del entorno laboral (ambiente iluminado, higiene, medidas de seguridad, etc).
- b. Variables por desempeño de rol, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera: hace referencia a los puestos y su jerarquía y como el trabajador se desenvuelve en ellos.
- c. Variables dadas por las nuevas tecnologías y demás aspectos de la organización: ocurre cuando el trabajador se siente desplazado por la tecnología, o cuando no está capacitado para ella, su desempeño baja.
- d. Variables personales: son los indicadores propios del individuo en relación a su familia y aspecto social.

1.3.1.6. Causas del Desgaste Ocupacional

La sintomatología del síndrome de burnout es amplia, sin embargo, el área de Psicología, ha determinado algunas generalidades. En referencia Forbes (2014, p.7), explica algunos de ellos:

- Un primer detonante es el trabajo directo con los clientes.
- El segundo detonante es el entorno laboral lo cual implica las condiciones físicas y relaciones sociales.
- El síndrome se presenta en dos planos individuales (sentimientos de intolerancia y frustración) y a nivel organizacional (entorno laboral, deficiencias en las actividades, etc).

De forma global, los factores mencionados generan insatisfacción en el trabajo y consigo mismo desde una perspectiva laboral (Albee, 2000, p.15).

Por otro lado, a nivel cognitivo, se pueden distinguir como variables las siguientes (Forbes, 2014, p.7):

- La exigua existencia de recursos en el trabajo, lo cual logra la desmotivación del trabajador.
- Los objetivos no son realistas, lo cual lleva al trabajador a no cumplir con designio y por ende a la frustración.
- Una incongruencia entre la motivación inicial (expectativas) y los resultados considerados no gratos en el presente, lo cual conlleva a que el trabajador se sienta frustrado.
- Una percepción equivocada y negativa sobre el entorno laboral, lo cual puede llevar al trabajador a aislarse o en caso contrario tener una actitud defensiva, por tal necesita mucho apoyo social.

Lo mencionado sobre las causas del desgaste ocupacional, se puede agrupar en relación a los clientes (agotamiento emocional) y en relación a los compañeros de trabajo (despersonalización y baja autorrealización) (Forbes, 2014, p.7).

1.3.1.7. Consecuencias del Desgaste Ocupacional

Los individuos emplean las estrategias de afrontamiento como medidas reguladoras ante situaciones de estrés, pero cuando existe un desfase en estas

estrategias, como consecuencia trae consigo un mal funcionamiento mental interfiriendo en el control de las emociones y decisiones (Márquez, 2006, p.36).

A esto se suma, un desbalance físico en el individuo, lo cual ocurre cuando se encuentra en una situación de estrés no controlada, perjudicando así al sistema inmunológico (Uribe, 2010, p.13).

Por otra parte, según Gil-Monte y Peiró (1997 citados en Uribe, 2010, p.13) las consecuencias a nivel individual si identifican con una sintomatología que integran en cuatro grandes grupos en función de sus manifestaciones, como son: emocionales (sentimientos), actitudinales (influencia negativa), conductuales (relaciones interpersonales) y psicosomáticos, no obstante, las tres primeras manifestaciones desencadenan con exactitud el síndrome.

1.3.1.8. Atención del Desgaste Ocupacional en la empresa

Según Forbes (2014, p.7), menciona que existen algunos factores que puede beneficiar a contrarrestar el síndrome de burnout, entre ellos:

- Plasmarse objetivos y metas laborales realistas con la finalidad de hacer las actividades en las horas de trabajo y de mejorar la eficiencia laboral, logrando así un mejor desempeño.
- Fomentar la seguridad laboral a través de los contratos con los empleadores.
- Realizar capacitaciones con la finalidad de fomentar y mejorar las decisiones y autonomía desde cada puesto de trabajo (retroalimentación).
- Claridad de las responsabilidades asignadas a cada trabajador dependiendo su área.
- Diagnosticar los niveles de estrés, como medida preventiva; haciendo también hincapié en el control de horas extras de trabajo.
- Evaluar constantemente el clima laboral.
- Fomentar el trabajo en equipo, con la finalidad de mejorar las interacciones y el desempeño laboral.
- Fortalecer las relaciones con los compañeros, en pro de mejora el clima de la empresa.

1.3.2. Calidad de Servicio

1.3.2.1. Definiciones de Calidad y Servicio

La conceptualización de calidad da hincapié a un sistema integral de factores, involucrando características, deberes, conductas y actitudes por parte de los trabajadores de una empresa que brindan servicio a los demás. Asimismo, el servicio, es el conjunto de acciones que se ejecuta con la finalidad de lograr la satisfacción de los clientes o usuarios (Abadi, 2004, p.14).

Por otra parte, Cedeño y Cáceres (2010, p.86) mencionan que calidad de servicio es la actitud que posee el cliente frente a la satisfacción que tiene ante las expectativas y transacciones de servicios o productos que se lleva a cabo.

Por lo tanto, la calidad de servicio no se limita al entorno físico sino también involucra una serie de actividades con el objetivo de lograr una satisfacción del cliente (Modelo SERVQUAL, 1990 citado en Caldera, Pirela y Ortega, 2011).

Además, calidad de servicio es el rango de satisfacción del cliente ante el desempeño de los trabajadores de la empresa (Villa, 2014, p.27).

1.3.2.2. Características de Servicio

Hoy en día, la calidad de bienes y servicios es más considerada en mundo laboral y/o mercado. Siendo así, los consumidores y/o clientes son más exigentes al momento de adquirir bienes y servicios de calidad. Para ellos, se ha creado técnicas y evaluaciones que miden la calidad de los productos; no obstante, en los servicios las evaluaciones son más complejas ya que interfiere una interpretación subjetiva (Gabriel, 2003).

Un servicio entonces no es el entorno físico solamente, sino implica las actividades generadas por el proveedor para lograr la satisfacción del cliente (Gabriel, 2003).

La calidad de servicio posee las siguientes características:

- Intangibilidad, es todo aquello que no se puede palmar, que constituye los servicios antes de adquirirlos.
- Inseparabilidad, son aquellos servicios que mientras se obtienen se consumen también simultáneamente.
- Variabilidad, depende de quien lo consume y como se distribuye.
- Carácter perecedero, da entender que los servicios no se deben de postergar.
- Ausencia de propiedad, los usuarios o clientes pagan por el servicio, pero no por la propiedad o la empresa.

Por lo tanto, la calidad de servicio es subjetiva ya que está vinculada a la percepción del cliente, es decir, la interpretación que ejecuta por lo que se le ofrece. Un resultado positivo dependerá de que el proveedor se anticipe a conocer las necesidades del cliente, y en base esto ofrecer el servicio específico; y a la vez la percepción positiva debe ser recurrente y/o repetitiva. Asimismo, se destaca que el costo implica precio, utilidad de tiempo, lugar y forma que proporcione (Gabriel, 2003).

1.3.2.3. Clasificación de Servicio

Su clasificación, según Villa (2014, p.27):

- Servicios genéricos: son los destinados a satisfacer las necesidades primarias.
- Servicios básicos: son los servicios mínimos que compran los clientes ante alguna emergencia.
- Servicios aumentados: son servicios complementarios.
- Servicios globales: está relacionado a la oferta del servicio.
- Servicios potenciales: está destinado a lo que un comprador quisiera obtener en el mercado.

1.3.2.4. La calidad de servicio en la visión de la empresa

En una primera instancia, la visión, es una proyección a futuro de lo que se desea de la empresa, teniendo en cuenta la importancia de la percepción del cliente en la calidad de servicio, ya que ellos son los que determinaran si la empresa progresa o no.

Por lo tanto, lo primordial es satisfacer a los clientes, ya que si tienen una percepción positiva, la empresa será recomendada. Previamente a ello, se hace un estudio de mercado para conocer las necesidades del cliente (Ramírez y García, 2000, p.16).

Asimismo, se concluye que la visión de la empresa va vinculada con la calidad de servicio, lo cual constituye una perspectiva del presente hacia el futuro de forma clara, lo que señala, que si el cliente tiene una percepción buena lo generalizará en el futuro, y así se puede determinar los clientes potenciales (Ramírez y García, 2000, p.16).

1.3.2.5. Dimensiones generales de la calidad de servicio

a.) Dimensión 1. Expectativas del Cliente

Las expectativas del cliente, según Zeithaml y Bitner (2002) son las percepciones sobre el servicio ofrecido lo cual juzgará el desempeño de los trabajadores. Por lo tanto, es de suma importancia su evaluación de la calidad de servicio, ya que permitirá la satisfacción de los clientes.

b.) Dimensión 2. Percepción del cliente

La percepción, desde el punto de vista psicológico, es la capacidad de organizar información del entorno, y puede ser interferida por las experiencias del individuo. Ante lo mencionado Hoffman y Bateson (2002) definen la percepción del cliente como una experiencia después de haber recibido un servicio o producto.

Los aspectos que influyen según Hoffman y Bateson (2002) sobre la persona que percibe son:

- El cumplimiento de las necesidades más próxima, lo cual motivará al cliente a buscar su satisfacción.
- El trabajo de las expectativas del cumplimiento de las necesidades, hacerse una proyección agradable con respecto al servicio o producto.
- La individualidad de la persona de cómo percibe el entorno.
- La influencia de la cultura lo cual determinará la base y rumbo de la percepción del cliente.

Por ello, es indispensable que el área de recursos humanos de una organización, mantenga un contacto directo con el cliente y se sepa sus necesidades y expectativas presentes y a largo plazo.

c.) Dimensión 3. Satisfacción del cliente

Hoy en día, para lograr un mercado meta y segmentado, es importante conseguir la satisfacción del cliente, y este no solo constituye el objetivo del área de publicidad de una empresa sino también es indispensable para el desarrollo de otras áreas como finanzas, gestión empresarial, producción, etc. (Caldera, Pirela y Ortega, 2011).

1.3.2.6. Modelo SERVQUAL para la medición de calidad de servicio

El Modelo SERVQUAL, está basado en la dimensión 2 (Percepción del cliente). La cual incluye la proyección y dirección de la percepción del cliente, para ello se requiere de herramientas que contribuyan a comprender mejor las necesidades y valor agregado del cliente (Caldera, Pirela y Ortega, 2011).

Entre las herramientas para lograr entender al cliente, una de las más utilizadas es el modelo de SERVQUAL, creada por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1990, y en donde se puso en práctica en varias empresas de Norteamérica (Caldera, Pirela y Ortega, 2011).

Para esta metodología, según Parasuraman, Zeitham y Berry (1998), los servicios ofrecidos por las empresas, muy independiente del rubro, posee

características las cuales son agrupadas en 5 dimensiones (Caldera, Pirela y Ortega, 2011):

- Elementos tangibles: está todo relacionado a las condiciones físicas del contexto de la empresa, así como la apariencia de los trabajadores que ofrecen el servicio.
- Fiabilidad: hace referencia al cumplimiento del servicio de forma adecuada y estableciendo el tiempo correcto.
- Capacidad de respuesta: denota como el trabajador resuelve alguna duda o inconveniente del cliente de forma rápido y eficaz.
- Seguridad (Garantía): es la confianza que brinda los trabajadores que están previamente capacitados y manejan información del correcto servicio, lo cual provoca que los clientes perciban un clima de tranquilidad e invulnerabilidad.
- Empatía: hace referencia a la atención destaca de trabajador con los cliente de forma individual.

Estas dimensiones variaran su importancia y ejecutarán de forma distinta dependiendo del tipo de servicio que ofrece la empresa, lo cual repercute en los resultados e información que brindan las encuestas aplicadas a los usuarios (Caldera, Pirela y Ortega, 2011).

Por otro lado, en el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, las otras cuatro deficiencias se refieren al ámbito interno de la organización (ALTECO Consultores, 2008):

- Deficiencia 1: Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos. Hace referencia a que la calidad de servicio será mejor y más sólida si se indaga previamente las necesidades de los clientes y en base a ello, los directivos tomen sus decisiones, lo cual aumentará la eficacia del trabajo.
- Deficiencia 2: Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones y normas de calidad. Hace referencia a determinar y lograr las

expectativas de la satisfacción de las necesidades de los clientes, para así mejorar la calidad de servicio.

- Deficiencia 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. Señala que para obtener una alta calidad de servicio, se es necesario rediseñar de forma interna el sistema de capacitación y recursos.
- Deficiencia 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Denota la importancia de la publicidad la cual afecta a las expectativas del cumplimiento de las necesidades en base a la influencia de la percepción de los clientes.

Finalmente, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, constituye un enfoque para evaluar y mejorar la calidad de servicio (ALTECO Consultores, 2008).

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es el efecto del desgaste ocupacional en la calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017?

1.5. Justificación del estudio

- Fue conveniente por que los beneficiados fueron los profesionales de la administración dentro del ámbito de la gestión del talento humano ya que los resultados hallados permitieron formar la base de la labor de intervención del mejoramiento y en el desarrollo de conocimientos de las diferentes problemáticas de los trabajadores.
- Posee relevancia social, ya que ya que la población beneficiaria lo constituyó los conductores de transporte público y a la comunidad; ya que en base a los resultados de la investigación; se tomaron medidas pertinentes.
- A nivel de implicancia práctica, permitió conocer la realidad de los conductores de transporte público, a partir de la cual se pudo implementar medidas

preventivas, por parte de la empresa. Asimismo, fortaleció los niveles de control de casos relacionados de las variables derivados al área psicológica de la empresa, a través del análisis en los procesos designados para sus resultados. Sopesando en el aspecto de la individualidad.

- A nivel de valor teórico, permitió fortalecer y englobar el repertorio de la administración en recursos humanos en temas de desgaste ocupacional y servicio de calidad, esto permitió ampliar la visión organizacional, además, contribuyó en identificar el grado de malestar que estaría generando los servicios que presta la empresa, en los clientes.
- Como utilidad metodológica, es importante ya que este trabajo de investigación constituyó un antecedente a futuros estudios de la misma línea de investigación.

1.6. Hipótesis

El desgaste ocupacional tiene un efecto negativo en la calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

1.7. Objetivos

1.7.2. General

Determinar el efecto del Desgaste ocupacional en la Calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

1.7.3. Específicos

- Determinar el efecto entre la escala de Agotamiento del Desgaste Ocupacional en los indicadores de la Calidad de Servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.
- Determinar el efecto entre la escala de Despersonalización del Desgaste Ocupacional en los indicadores de la Calidad de Servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

- Determinar el efecto entre la escala de Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional en los indicadores de la Calidad de Servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017
- Determinar el efecto entre la escala de Psicosomático Total del Desgaste Ocupacional en los indicadores de la Calidad de Servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

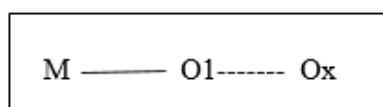
II. Método

2.1. Tipo de Investigación

El estudio fue de tipo cuantitativo, de periodo transversal, ya que se recolectaron datos dentro de un tiempo determinado, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias. Tuvo un diseño no experimental, en el que existe análisis de las situaciones presentes tal y como se dan en su contexto natural, de manera que no se da la manipulación de variables (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2009).

2.2. Diseño de Investigación

- Se utilizó el diseño Transaccional Correlacional Causal, que recopiló resultados en función a la relación de efecto de una variable sobre una o más variables de estudio en un grupo de personas específico (Hernández, Fernández y Baptista, 2009).



Dónde:

- M= muestra
- O₁ = Es la variable Independiente (Desgaste ocupacional).
- O_x= Es la variable Dependiente (calidad de servicio).

2.3. Variables y Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desgaste Ocupacional	Es la experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes hacia el trabajo, hacia las personas y hacia el propio rol profesional; probablemente como respuesta al estrés laboral (Gil-Monte, 2005 citado en Uribe, 2010, p.13).	Para la medición de la variable Desgaste Ocupacional, se utilizará la prueba EDO Escala de Desgaste Ocupacional de Uribe (2010), aplicado los conductores de la empresa de transportes de Huanchaco S.A.	•Agotamiento	<ul style="list-style-type: none"> •Nivel de cansancio y fatiga física. •Nivel de ejecución de acciones a nivel personal y social. 	Ordinal
			•Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> •Sentimientos, actitudes negativas. •Respuestas distantes y frías hacia los clientes o usuarios. 	
			•Insatisfacción de logro	<ul style="list-style-type: none"> •Respuestas negativas ante el trabajo y a uno mismo. •Pobre autoconcepto. •Desmotivación en el trabajo. 	
			•Trastorno Psicosomático	<ul style="list-style-type: none"> •Afectación del cuerpo. •Incluye síntomas en el sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión. 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio	Un servicio no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por el proveedor para satisfacer al cliente. (Modelo SERVQUAL, 1990 citado en Caldera, Pirela y Ortega, 2011).	Esta variable se medirá a través de una encuesta elaborada en base al modelo SERVQUAL, que se aplicó a los pasajeros de la empresa de transporte Huanchaco S.A.	– Elementos Tangibles	– Apariencia de las instalaciones. – Apariencia del personal.	Ordinal
			– Fiabilidad	– Confianza en el desempeño del trabajo. – La empresa concluye el servicio en el tiempo estimado.	
			– Capacidad de Respuesta	– Disposición de ayudar a los clientes. – Contribuye con los clientes de forma rápida.	
			– Seguridad	– Tiene como propósito ganar confianza y credibilidad. – Los clientes se sienten confiados en el servicio brindado.	
			– Empatía	– Atención individualizada hacia el cliente. – Respeto y escucha hacia el cliente y el entorno.	

2.4. Población y Muestra

2.4.1. Población

La población objetivo fueron 135 conductores de género masculino de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

2.4.2. Muestra

Para muestra se tiene dos grupos:

1° Para la muestra de conductores, estuvo compuesta por 95 conductores, la cual es calculada por la siguiente fórmula para muestra finita:

$$n = \frac{NZ^2 p(1-p)}{(N-1)E^2 + Z^2 p(1-p)} = 100$$

Parámetros		
Z	1.96	95%
P	0.5	
q=(1-p)	0.5	
E	0.05	
N	135	

2° La muestra de pasajeros estuvo conformada por 200 pasajeros, lo cual fue elegido por conveniencia de la investigadora.

2.5. Criterios de selección

2.5.1. Criterios de Inclusión

- Conductores cuyas edades oscilen entre los 18 a 60 años.

2.5.2. Criterios de Exclusión

- Conductores que hayan dejado algún ítem sin responder.
- Conductores que realicen menos de 5 horas de trabajo diario.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.6.1. Técnica:

- Evaluación Psicométrica.

2.6.2. Instrumentos:

- Instrumento 1.

La Escala de Desgaste Ocupacional fue creada por Jesús Felipe Uribe, García, Pichardo y Retiz Prado de la Universidad de México, cuya administración es individual o colectiva, está dirigido a sujetos normales con escolaridad y su tiempo de aplicación dura entre 30 a 50 minutos. Además, comprende 3 sub-escalas (desgaste emocional, despersonalización e insatisfacción de logro) y de siete sub-escalas (trastornos de sueño, psicosexuales, gastrointestinales, neuróticos y dolor, así como dos indicadores: uno de ansiedad y otro de depresión). Siendo así, esta prueba contribuye a medir el nivel de burnout, en 4 fases (sano, normal, en peligro y quemado).

Asimismo, en las normas de aplicación y corrección, se pide que los evaluados marquen sus respuestas en la hoja de respuestas, posteriormente se corregirán por medio de una plantilla donde se obtendrá el perfil del evaluado. Y en las normas de interpretación, donde todas las interpretaciones son algunas características que sintetizan el significado para cada nivel de desgaste ocupacional; son guías para el usuario (aplicador e integrador de la información psicométrica).

Por último, con respecto a los baremos, convirtiendo los puntajes se realiza, primero, a los puntajes brutos positivos (arriba del término medio) en puntajes T para la escala de desgaste ocupacional y para convertir puntajes brutos negativos (debajo del término medio).

- Instrumento 2.

Se elaboró una encuesta de Calidad de servicio basado en el modelo SERVQUAL, que fue aplicado en los clientes de la empresa de transporte Huanchaco S.A.

De acuerdo a lo establecido por el modelo SERVQUAL, hay cinco dimensiones básicas que influyen en la calidad de los servicios: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Para cada dimensión, se diseñaron dos preguntas, siendo el tipo de respuesta de tipo Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo, totalmente de acuerdo).

La intención fue representar mediante las preguntas los aspectos más importantes de cada dimensión que definen la calidad del servicio en la empresa de transporte.

2.7. Validación y confiabilidad de los instrumentos

2.7.1. Validación:

Instrumento 1: En cuanto a la validez se evaluó la validez de contenido mediante el juicio de expertos, encontrándose que los 3 expertos muestran un 100% de acuerdo sobre la idoneidad de los ítems para medir el Desgaste Ocupacional.

Instrumento 2: Se utilizó la validez de contenido, el investigador aplicó el criterio de jueces.

2.7.2. Validez de constructo:

Instrumento 1: La validez de constructo se analizó mediante la correlación ítem total corregido calculado con el coeficiente de correlación de Pearson, hallándose valores entre 0.20 y 0.898, indicando el grado de relación entre

lo medido por cada uno de los ítems y los demás ítems que componen el instrumento.

Instrumento 2: La validez de constructo se analizó mediante la correlación ítem total corregido calculado con el coeficiente de correlación de Pearson, hallándose valores entre 0.24 y 0.76, indicando el grado de relación entre lo medido por cada uno de los ítems y los demás ítems que componen el instrumento.

2.7.3. Confiabilidad:

Instrumento 1: En cuanto a la confiabilidad, se halló mediante el estadístico alfa de Crombach con una muestra piloto de 45 conductores lo cual tuvo como resultado de 0.932 indicando una confiabilidad.

Instrumento 2: Fue evaluado por especialistas, ya que la encuesta está basado en un modelo específico.

2.5. Método de análisis de datos

Para este análisis de datos, se realizó mediante la estadística inferencial:

- Estadísticos de consistencia interna
 - Coeficiente Alfa de Cronbach: Mide la consistencia interna del constructo teórico.

La estadística inferencial, hace referencia a: recopilar información analizada estadísticamente en base a un grupo específico de personas (Hernández, Fernández y Baptista, 2009).

-El efecto se midió en base al estadístico Rho Spearman donde se tomaron criterios:

- $p > 0.05$ No existe relación significativa
- $p < 0.05$ Si existe relación significativa

Todo este procedimiento se ejecutó, mediante el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 20.

Respecto, a la discusión de resultados, se redactó de manera narrativa y analítica; con la contrastación de la hipótesis. La presentación de conclusiones se llevó a cabo de acuerdo al orden de los hallazgos, y las recomendaciones se hizo en función a los mismos.

III. Resultados

3.1. Generalidades de la empresa

La empresa es una organización de derecho privado, constituida jurídicamente conforme a ley general de Sociedades y cuyo objeto social constituye la prestación de servicios de Transporte Público de personas.

Empresa de Transporte Huanchaco S.A. es una organización fundada el 28 de Junio del año 1986 como fusión de los comités de microbuses 07, 21 y 22 para cubrir la ruta Trujillo- Huanchaco y viceversa. Más adelante en el año 1998 amplía su giro empresarial a la venta de combustibles a través de su moderno servicentro que además abastece a sus 135 unidades con las que cuenta en la actualidad.

Ahora cubren sus rutas de manera eficiente junto a sus operadores en microbuses que cuentan con las mejores condiciones de operatividad, y esto respaldado por el área de mantenimiento que cuenta con personal técnico idóneo para garantizar el perfecto funcionamiento de las unidades. Al presente la empresa cuenta con cuatro rutas la H♥, B, y A.

La empresa, en agosto del año 2010 revoluciono el transporte urbano en la ciudad de Trujillo y a través de una alianza comercial con las empresas MODASA y MANUCC DIESSEL adquirió 11 unidades nuevas de la marca VOLKSVAGEN y a la vez implemento el servicio chofer- cobrador y la entrega del boleto de viaje.

3.1.1. Filosofía organizacional

- Misión

Somos una empresa con experiencia en el transporte urbano e interurbano de pasajeros y venta de combustibles conformada por personal altamente capacitado al servicio de la comunidad mediante el uso de nuevas tecnologías.

- Visión

Ser una organización moderna, líder en el transporte urbano e interurbano de pasajeros, brindando con responsabilidad social un servicio de calidad en unidades modernas y confortables bajo un sistema de cobranza automatizado y personal altamente calificado.

- Principios y valores

- a) Honestidad
- b) Responsabilidad
- c) Innovación

Tabla 1.

Efecto del Agotamiento emocional de los conductores en la calidad del servicio y sus indicadores percibidos por los usuarios de la Empresa de Transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

Desgaste ocupacional	Calidad de servicio	Efecto	
		Rho	p
Agotamiento emocional	Elementos tangibles	-.24	.001 ***
Agotamiento emocional	Fiabilidad	-.33	.000 ***
Agotamiento emocional	Capacidad de respuesta	-.26	.000 ***
Agotamiento emocional	Seguridad	-.22	.002 **
Agotamiento emocional	Empatía	-.19	.006 **
Agotamiento emocional	Calidad de servicio	-.30	.000 ***

***p<.001, **p<.01

Nota: En la tabla 1 se aprecia un efecto negativo, de grado medio y estadísticamente significativo ($p<.05$) del agotamiento emocional de los conductores en la calidad de servicio percibido y sus indicadores fiabilidad y capacidad de respuesta, además un efecto negativo, de grado débil y estadísticamente significativo ($p<.05$) sobre los indicadores elementos tangibles, seguridad y empatía percibida por los usuarios de la Empresa de Transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

Tabla 2.

Efecto de la despersonalización en los conductores sobre la calidad del servicio y sus indicadores percibidos por los usuarios de la Empresa de Transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

Desgaste ocupacional	Calidad de servicio	Efecto	
		Rho	p
Despersonalización	Elementos tangibles	-.14	.046 *
Despersonalización	Fiabilidad	-.17	.018 *
Despersonalización	Capacidad de respuesta	-.26	.000 ***
Despersonalización	Seguridad	-.13	.062
Despersonalización	Empatía	-.21	.002 **
Despersonalización	Calidad de servicio	-.22	.002 **

***p<.001, **p<.01, *p<.05

Nota: En la Tabla 2 se muestra un efecto negativo, de grado medio y estadísticamente significativo ($p<.05$) de la despersonalización en los conductores sobre la capacidad de respuesta percibida por los usuarios, además un efecto negativo, de grado débil y estadísticamente significativo ($p<.05$) de la despersonalización en los conductores en la calidad del servicio percibido por los usuarios y en sus indicadores elementos tangibles, fiabilidad y empatía, además de un efecto no significativo ($p\geq.05$) sobre el indicador seguridad percibida por los usuarios de la Empresa de Transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

Tabla 3.

Efecto de la insatisfacción de logro en los conductores sobre la calidad del servicio y sus indicadores percibidos por los usuarios de la Empresa de Transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

Desgaste ocupacional	Calidad de servicio	Efecto	
		Rho	p
Insatisfacción de logro	Elementos tangibles	-.32	.000 ***
Insatisfacción de logro	Fiabilidad	-.46	.000 ***
Insatisfacción de logro	Capacidad de respuesta	-.36	.000 ***
Insatisfacción de logro	Seguridad	-.38	.000 ***
Insatisfacción de logro	Empatía	-.23	.001 ***
Insatisfacción de logro	Calidad de servicio	-.44	.000 ***

***p<.01

Nota: En la Tabla 3 se evidencia un efecto negativo, de grado medio y estadísticamente significativa ($p < .05$) de la insatisfacción de logro en la calidad del servicio y sus indicadores elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía percibida por los usuarios de la Empresa de Transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

Tabla 4.

Efecto del Trastorno Psicosomático en los conductores sobre la calidad del servicio y sus indicadores percibidos por los usuarios de la Empresa de Transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

Factores Psicosomáticos	Calidad de servicio	Efecto	
		Rho	p
Total Psicosomático	Elementos tangibles	-.21	.002 **
Total Psicosomático	Fiabilidad	-.33	.000 ***
Total Psicosomático	Capacidad de respuesta	-.23	.001 **
Total Psicosomático	Seguridad	-.21	.003 **
Total Psicosomático	Empatía	-.19	.006 **
Total Psicosomático	Calidad de servicio	-.30	.000 ***

***p<.001, **p<.01, *p<.05

Nota: En la Tabla 4 se presenta un efecto negativo, de grado medio y estadísticamente significativo ($p<.05$) del total de los factores psicosomáticos sobre la calidad de servicio y su indicador fiabilidad percibido por los usuarios, además un efecto negativo, de grado débil y estadísticamente significativo ($p<.05$) sobre los indicadores elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía percibida por los usuarios de la Empresa de Transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

Contrastación de hipótesis

1. Planteamiento de Hipótesis

Ho: El desgaste ocupacional no afecta la calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017

Hi: El desgaste ocupacional tiene un efecto negativo en la calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

2. Nivel de Significancia: $\alpha=0.05$

3. Estadístico de Prueba:

$$t_{\text{Calculado}} = \frac{r_s - 0}{\sqrt{\frac{1-r_s^2}{n-2}}} \rightarrow t_{\text{Crítico}} \left(\frac{\alpha}{2}; n-2\right) \text{ y } r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2-1)}$$

Donde:

r_s : Coeficiente de correlación Rho de Spearman

n: Tamaño de muestra

$t_{\text{Calculado}}$: Estadístico t calculado con los datos muestrales

$t_{\text{Crítico}}$: Estadístico t crítico

4. Regla de decisión: Si $t_{\text{Calculado}} < t_{\text{Crítico}}$, rechazar Ho, caso contrario Aceptar Ho.

Tabla 5.

Efecto del desgaste ocupacional del conductor en la calidad de servicio percibido por los usuarios de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

Variables		Efecto			
		Rho	$t_{\text{crítico}}$	$t_{\text{calculado}}$	p
Desgaste ocupacional	Calidad de servicio	-.45	± 1.97	-7.05	.000**

*** $p < .001$

Nota: En la Tabla 5 se demuestra un efecto negativo, de grado medio y estadísticamente significativo ($p < .05$) del desgaste ocupacional sobre la calidad de servicio percibido por los usuarios de la Empresa de Transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

5. Decisión: Se aprecia un valor de $t_{\text{Calculado}} < t_{\text{Crítico}}$, por lo tanto se rechaza Ho.

IV. Discusión

Por la importancia de las variables se realizó el presente estudio, el cual tuvo como objetivo general determinar el efecto del Desgaste ocupacional en la Calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

Por lo que se determinó, que existe un efecto negativo de una variable sobre otra, siendo así, se halló un efecto negativo sobre las dimensiones del desgaste ocupacional en las dimensiones de la calidad de servicio.

Partiendo de este punto, en función al primer objetivo específico, se encontró un efecto negativo, de grado medio y estadísticamente significativo ($p < .05$) del agotamiento emocional en el indicador fiabilidad y un efecto negativo de grado débil y estadísticamente significativo ($p < .05$) sobre los indicadores elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía percibido, lo que quiere decir que a mayor sienta que el conductor no puede dar más en el desempeño en el trabajo debido a la fatiga, menor se dará que los pasajeros perciban que el servicio brindado de los conductores sean el correcto.

El agotamiento emocional es la dimensión que primero aparece en el síndrome y la que mayor estabilidad y permanencia tiene. Es la que hace referencia a los aspectos interpersonales de la persona y está estrechamente relacionada con el estrés crónico causando diferentes síntomas y consecuencias físicas y psicológicas en los profesionales. Por lo tanto, los conductores con aquellas puntuaciones mayores en el agotamiento emocional, son incapaces de actuar adecuadamente ante al estrés, además aquellos que tienen más accidentes presentan mayor cansancio físico y emocional, cinismo, baja autoestima, desmotivación e impulsividad, lo cual repercute en la atención que deben de brindar a los pasajeros, y aquellos pasajeros no solo se llevarán una mala impresión del conductor sino también de la empresa de transporte (Salazar y Pereda, 2010).

Resultado similar, se halló en el estudio de Olivares, Jelvez, Mena y Lavarello (2013), en donde el síndrome de burnout se correlaciona con Carga mental, ya que los niveles del síndrome se asociaron positiva y significativamente.

Asimismo, en función al segundo objetivo, se halla un efecto negativo, de grado débil y estadísticamente significativo ($p < .05$) de la despersonalización sobre los indicadores fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, además un efecto no significativo ($p \geq .05$) sobre los indicadores elementos tangibles y seguridad percibida; lo que señala que a mayor medida se den los sentimientos negativos en los conductores hacia los demás en el entorno laboral, además incluye irritabilidad, impulsividad y falta de motivación. Es decir, desplaza sus pensamientos y actitudes negativas hacia los pasajeros o compañeros de trabajo.

Similar resultado, se halló en el estudio realizado por Quevedo (2013), en la que señaló una correlación inversa, de grado fuerte y altamente significativa entre el clima laboral total y el estrés en la conducción, es decir, la relación con los compañeros de trabajo se involucra con el crecimiento del estrés.

Además, los altos índices de despersonalización explican el trato, muchas veces displicente, que dan a los pasajeros. Aunque aquí también puede jugar un papel importante su nivel educativo. No obstante, la despersonalización tiene más peso, porque las conductas temerarias que tienen al manejar y el constante irrespeto para con las normas de tránsito, demuestran que muy poco les importan sus pasajeros, imponiéndose su necesidad de marcar la tarjeta de control a la hora, en lugar de prevenir la ocurrencia de accidentes (Arias, Mendoza y Masías, 2013).

En función a la tercer objetivo específico, se encontró un efecto negativo, de grado medio y estadísticamente significativo ($p < .05$) de la insatisfacción de logro sobre los indicadores fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, además un efecto negativo, de grado débil y estadísticamente significativo ($p < .05$) sobre los indicadores elementos tangibles y empatía percibida, lo que quiere decir, que cuando mayor ocurra que las tareas asignadas para el trabajador, hacen que el

sobrecargue de trabajo, trayendo acciones negativas en sus relaciones personales y laborales, sumándose a ello, los sentimientos relacionados al fracaso profesional, la evitación al trabajo y la desilusión de las metas; menor será la habilidad de los conductores para ofrecer un servicio prometido de forma adecuada y constante.

También, se encuentra que en función al cuarto objetivo específico, se halló un efecto negativo, de grado medio y estadísticamente significativo ($p < .05$) de la insatisfacción de logro sobre los indicadores fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, además un efecto negativo, de grado débil y estadísticamente significativo ($p < .05$) sobre los indicadores elementos tangibles y empatía percibida.

Por lo tanto, se halló resultados cumpliendo el objetivo general, existiendo un efecto negativo del desgaste ocupacional en la calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017, es decir, se presenta un desgaste ocupacional alto que ocasiona una calidad del servicio percibido como bajo y viceversa. Encontrándose, un efecto negativo, de grado medio y estadísticamente significativo ($p < .05$) del desgaste ocupacional de los conductores en la calidad del servicio percibida de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

Siendo así, en el caso de los conductores de transporte público, los principales desencadenantes de estrés son: la presión del tiempo por marcar su tarjeta a la hora, la frustración por sentirse incapaces de atender plenamente a los pasajeros, los horarios de trabajo por turnos rotatorios, el ruido, la polución y las congestiones de tráfico (Salazar y Pereda, 2010). A ello se suma, que la calidad de servicio es una actitud que se refleja en cada una de las acciones diarias que una persona realiza y tiene relación con lo que quiere y siente, influyendo de manera directa en los resultados del trabajo diario y por tanto en las operaciones del mismo (Almeraz, 2014).

Similar, resultado se halló en el estudio de Urbina (2015), en la que se concluyó que la calidad de servicio fue regular, y la relación que existe con la satisfacción de algunos clientes, es negativa.

V. Conclusiones

- Se acepta la hipótesis general, existiendo un efecto negativo, de grado medio y estadísticamente significativo ($p < .05$) del desgaste ocupacional de los conductores en la calidad del servicio percibida de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.
- Existe un efecto negativo, de grado medio y estadísticamente significativo ($p < .05$) del agotamiento emocional en el indicador fiabilidad y un efecto negativo de grado débil y estadísticamente significativo ($p < .05$) sobre los indicadores elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía percibido de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.
- Se mostró un efecto negativo, de grado débil y estadísticamente significativo ($p < .05$) de la despersonalización sobre los indicadores fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, además un efecto no significativo ($p \geq .05$) sobre los indicadores elementos tangibles y seguridad percibida de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.
- Se halló un efecto negativo, de grado medio y estadísticamente significativo ($p < .05$) de la insatisfacción de logro sobre los indicadores fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, además un efecto negativo, de grado débil y estadísticamente significativo ($p < .05$) sobre los indicadores elementos tangibles y empatía percibida de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.
- Se encontró un efecto negativo, de grado débil y estadísticamente significativa ($p < .05$) del total psicosomático en los indicadores fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, además un efecto no significativo ($p \geq .05$) sobre los indicadores elementos tangibles y seguridad percibida de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

VI. Recomendaciones

- A nivel metodológico, se sugiere continuar con investigaciones y actividades que involucren las variables estudiadas, con la intención de explicar las causas sobre la relación existente entre el desgaste ocupacional y calidad de servicio, con la finalidad de desarrollar actividades en pro del personal de la empresa de transportes en caso de riesgo a no tomar las medidas adecuadas para afrontar esta problemática.
- Ante el nivel alto de las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción del logro, se recomienda que el administrador coordine con la empresa de transporte, en contratar medio tiempo a un psicólogo organizacional, el cual realice un trabajo activo y capacitación permanente en pro de la mejora y enfrentar el estrés de los conductores, basado en un propósito (eliminar y/o disminuir los pensamientos negativos) y conductual (aumentar las respuestas comportamentales de forma adecuada dentro y fuera del trabajo).
- Ante un nivel regular de las dimensiones de la calidad de servicio, se sugiere realizar capacitaciones hacia los conductores, por parte del administrador, con la finalidad de mantener la satisfacción de los pasajeros. Las cuales estarían basadas en el entrenamiento adecuado de las actividades cotidianas y en el trabajo en equipo, las que serían ejecutadas 4 horas a la semana durante 2 meses.

VII. Referencias

- Abadi, M. (2004). *Calidad de Servicio*. Tesis de Licenciatura. Universidad de Buenos Aires, Argentina.
- Albee, G. (2000). Comentario sobre la prevención y el asesoramiento psicológico. *El Psicólogo Orientador*, 28 (6), 845-853
- ALTECO Consultores (2008). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. Artículo CP. 18003. Granada, España. Recuperado de: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Bielich, C. (2009). El transporte público limeño y la guerra del centavo. *Revista Argumentos*, 2(5), pp. 108-114. Recuperado de <http://revistaargumentos.iep.org.pe/articulos/el-trasnporte-publico-limeno-y-la-guerra-del-centavo/>
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El Síndrome Del Burnout: Qué es y cómo Superarlo*. Buenos Aires: Ed. Paidós Iberica.
- Caldera, E. Pirela, J. y Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en biblioteca universitarias. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34(8), 333-347.
- Cedeño, R. y Cáceres, J. (2010). La calidad en los servicios de transporte. *Contribuciones a la Economía*, 4(3), 113-120. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2010a/cmcd.htm>
- Domínguez, S. (2011). *La escala de Intervalo*. Artículos. Recuperado de: <http://www.stelladominguez.com/2011/03/eintervalos/>
- Forbes, R. (2014). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Revista CEGESTI, Éxito Empresarial*. Vol, 10(160), pp. 1-4. Recuperado de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101007/Sindrome_de_Burnout_-_síntomas_causas_y_medidas_de_atencion_en_la_empresa.pdf
- Gabriel, A. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios*. Tesis de Maestría. Universidad del CEMA, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). Metodología de la investigación. México: Ed. McGraw-Hill Interamericana.
- Hoffman, K. y Bateson, J. (2002). *Fundamentos del marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos*. México: Ed. Prentice Hall.
- Hurtado, D. y Pereira, F. (2012). El síndrome de desgaste profesional (burnout syndrome): manifestación de la ruptura de reciprocidad laboral. *Revista Salud Bosque*, 2(2), pp.29-38. Recuperado de http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_salud_bosque/volumen2_numero2/sindrome_desgaste_profesional-vol2_num2.pdf
- Gil-Monte, P. (2012). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española Salud Publica*, 237-341. Recuperado de <http://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/v29n2/a12v29n2.pdf>
- Márquez, S. (2006). *Estrategias de afrontamiento del estrés en el ámbito deportivo: fundamentos teóricos e instrumentos de evaluación*. International Journal of Clinical and Health Psychology, 6(2), 359-378.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (2ªed.). México: Ed. Pearson.
- Olivares, V., Jélvez, C., Mena, L. y Lavarello, J. (2013). Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Santiago). *Ciencia y Trabajo*. Vol. 15 (48), pp.45-61. Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000300011&script=sci_arttext
- Organización Mundial de la Salud- OMS (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*. Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo. Ginebra, Suiza: Catalogación por la Biblioteca de la OMS. Recuperado de: http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Ortega, C. y López, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: Revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. Vol. 4(2), pp. 137-160.

- Poy, M. (2003). *Las contribuciones de la psicodinámica del trabajo y de la psicología ergonómica a la comprensión de las relaciones entre trabajo y salud mental. Algunas aportaciones al estudio del estrés*. Cuaderno de trabajo de Psicología del trabajo, salud y organizaciones del Doctorado en Psicología. Buenos Aires: Universidad de Palermo.
- Quevedo, M. (2013). *Clima Laboral y estrés en conductores*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú
- Ramírez, J. y García, S. (2000). *Comunicación y Calidad en la Consultoría Gerencial y el Cambio Organizacional*. Ciudad de la Habana, Cuba. Ed Manual Moderno.
- Salazar, S. y Pereda, E. (2010). Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Revista Psicología de la Universidad César Vallejo*. Vol. 12(1), pp. 141-169, Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a07.pdf
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2009). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Ed. Visión Universitaria.
- Sánchez, O. y Romero, J. (2010). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México. *Economía, Sociedad y Territorio*, 10(32), 121-134. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212010000100003
- Scheaffer, R y Mendenhall, W. (2007). *Elementos de Muestreo*. (6º ed.). Madrid: Ed. Thomson.
- Urbina, S. (2015). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Ave Fénix S.A.C. EMTRAFESA - Guadalupe-2015*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/2060/urbinachavez_susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uribe, J. (2010). *EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)*. México: Ed. Manual Moderno.

- Uribe, J., López, P., Pérez, C. y García, A. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. *Acta de Investigación Psicológica*, 4(2), pp. 1554-1571. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S200747191470393X>
- Villa, J. (2014). *La Calidad de Servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa ETHSA Trujillo en el año, 2013*. Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: Ed. McGraw-Hill.

ANEXOS

- **Anexo 1. Protocolo del EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout).**



Cuestionario (F01)

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad. Para contestar utilice la **HOJA DE RESPUESTAS (F02)** anexa, marcando con una X el cuadrado correspondiente a la respuesta que describa mejor su forma de pensar, sentir y actuar.

Se le presentarán dos tipos de enunciados, los cuales tienen **seis opciones de respuesta**. En el primer tipo va en una escala de **Totalmente en Desacuerdo (TD)**, **Parcialmente en Desacuerdo (PD)**, **Desacuerdo (D)**, **Acuerdo (A)**, **Parcialmente de Acuerdo (PA)** y **Totalmente de Acuerdo (TA)** y puede elegir cualquiera de las seis opciones.

Ejemplo Tipo 1) 1. Considero que es importante asistir a fiestas

	TD	PD	D	A	PA	TA
1.	X					

En el segundo tipo de enunciados le pedimos que responda **¿con qué frecuencia...?** Ha tenido cierto padecimiento, debe contestar sin considerar los efectos producidos por sustancias como alcohol, estimulantes, cafeína, cocaína, opiáceos, sedantes, antidepresivos, hipnóticos, ansiolíticos, etc. Va en una escala de **Nunca (N)**, **Casi Nunca (CS)**, **A veces (AV)**, **Con Frecuencia (CF)**, **Casi Siempre (S)**, y **Siempre (S)**.

Ejemplo Tipo 2) ¿Con qué frecuencia...?

2. Tienes sangrado por la nariz.

	N	CN	AV	CF	CS	S
2.						X

EN LAS PREGUNTAS NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS

Sus repuestas son anónimas y confidenciales

Sólo serán utilizadas con fines estadísticos

NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO ¡GRACIAS

¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?

1. Siento que mi trabajo es tan repetitivo, que ya no me gusta.
2. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
3. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.
4. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
5. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.
6. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.
7. Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo.
8. Siento que haría mejor mi trabajo si tuviera otro tipo de empleo.
9. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
10. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.
11. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
12. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
13. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.
14. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
15. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.
16. En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos.

17. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.
18. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.
19. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.
20. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.
21. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.
22. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
23. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
24. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
25. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.
26. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer.
27. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.
28. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.
29. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.
30. En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan.

CON QUÉ FRECUENCIA...?

31. Consideras que tienes sueño en exceso (más de 8 horas).

32. Te sientes deprimido (muy triste).
33. Sientes que la calidad de tu sueño es mala.
34. Tienes dolores de cabeza.
35. Sientes dificultad para pasar alimentos.
36. Te despiertas bruscamente con gritos, llanto y mucho miedo.
37. Te has desmayado.
38. Tienes dolor durante tus relaciones sexuales.
39. Sientes indiferencia sexual.
40. Tienes pesadillas que alteran tu tranquilidad al dormir.
41. Te sientes desesperado (ansioso).
42. Despiertas y eres incapaz de moverte o hablar.
43. Te duelen las articulaciones de brazos y piernas.
44. Sufres malestar al comer diferentes alimentos.
45. Sufres vómitos.
46. Pierdes sensibilidad táctil (manos, piel, etc.).
47. Tienes dolores en el abdomen.
48. Tienes la sensación de debilidad muscular en ciertas partes de tu cuerpo.
49. Te duele la espalda y el cuello
50. Tienes molestias al orinar.
51. Consideras que tienes problemas respiratorios al dormir (p. ej., roncar).

52. Te levantas de la cama durante la noche sin despertar.
53. Sientes un nudo en la garganta.
54. Llegas a perder la voz.
55. Dejas de dormir por varios días.
56. Sientes que interrumpes tu sueño durante la noche.
57. Sufres náuseas.
58. Sufres golpes irresistibles de sueño en situaciones inadecuadas (p. ej., manejando, conversando).
59. Te duele el pecho.
60. Tienes molestias al defecar.
61. Tienes problemas para alcanzar un orgasmo cuando estás con una pareja.
62. Sufres diarrea.
63. Tienes la sensación de perder el equilibrio.
64. Te despiertas sintiendo taquicardia, sudoración, tensión muscular y confusión.
65. Tienes problemas de eyaculación precoz.
66. Tienes problemas de erección.
67. Tienes problemas para alcanzar la eyaculación.

Hoja de respuestas (F02)

TD PD D A PA TA

EDO

N CN AV CF CS S

	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
	6						
	7						
	8						
	9						
	10						
	11						
	12						
	13						
	14						
	15						
	16						
	17						
	18						
	19						
	20						
	21						
	22						
	23						
	24						
	25						
	26						
	27						
	28						
	29						
	30						

TD = Totalmente Desacuerdo
 PD = Parcialmente Desacuerdo
 D = Desacuerdo
 A = Acuerdo
 PA = Parcialmente de Acuerdo

	31						
	32						
	33						
	34						
	35						
	36						
	37						
	38						
	39						
	40						
	41						
	42						
	43						
	44						
	45						
	46						
	47						
	48						
	49						
	50						
	51						
	52						
	53						
	54						
	55						
	56						
	57						
	58						
	59						
	60						
	61						
	62						
	63						
	64						
	65						
	66						
	67						

- **Anexo 2. Encuesta de Calidad de Servicio dirigida a los pasajeros**

ENCUESTA

A continuación, tendrá que marcar con una (X), en los casilleros en concordancia con el número de estipulado significado:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

		1	2	3	4	5
1	Considera que los microbuses de la empresa de transportes Huanchaco S.A. se encuentran en buena condición.					
2	Los conductores y cobradores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. poseen una apariencia adecuada y utilizan algún distintivo de la empresa.					
3	Se logra el tiempo aproximado de ruta de la empresa de transportes Huanchaco S.A. sin apresurarse ni demorarse demasiado.					
4	Usted utiliza el servicio de los microbuses de la empresa de transportes Huanchaco S.A. sin ninguna incomodidad.					
5	Los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A., cada cierto momento realizan paradas en los lugares correspondientes a recoger pasajeros, sin sobrepasar el tiempo.					
6	Los cobradores brindan información de forma educada y exacta ante alguna calle o lugar desconocido por el pasajero.					
7	Los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. cumplen con la ruta indicada.					
8	Los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. manejan con cuidado respetando las señales de tránsito y la velocidad máxima estimada.					
9	Tanto el conductor como el cobrador de los microbuses de la empresa de transportes Huanchaco S.A. responden respetuosamente cuando se les hace una pregunta sobre la ruta.					
10	Ni el conductor ni el cobrador gritan o dicen palabras soeces ante alguna dificultad del tráfico.					

¡GRACIAS POR SU TIEMPO!

Validación del Instrumento de Desgaste Ocupacional

HOJA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Desgaste ocupacional y su efecto en la calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

NOMBRE Y APELLIDOS DE LA ALUMNA: Claudia Luciana Gonzales Céspedes.

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan: E=Excelente /B=Bueno/M=Mejorar/X=Eliminar/C=Cambiar.

Las categorías a evaluar además de las indicadas en la ficha son: Congruencia de ítems, amplitud de contenido, redacción de los ítems, claridad y precisión, pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ÍTEM	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa	Tiene coherencia con los indicadores	Tiene coherencia con las dimensiones	Tiene coherencia con las variables	Tiene coherencia con el objetivo	SUGERENCIA
SISTEMA OCUPACIONAL	AGOTAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de cansancio y fatiga físico. Nivel de ejecución de acciones a nivel personal y social. 	2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26, 27.	Nunca (N), Casi Nunca (CS), A veces (AV), Con frecuencia (CF), Casi Siempre (CS), y Siempre (S).	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	DESPERSONALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Sentimientos, actitudes negativas. Respuestas distantes y frías hacia los clientes o usuarios. 	3, 7, 9, 16, 18, 21, 22, 23, 29.	Nunca (N), Casi Nunca (CS), A veces (AV), Con frecuencia (CF), Casi Siempre (CS), y Siempre (S).	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	INSATISFACCIÓN DEL LOGRO	<ul style="list-style-type: none"> Respuestas negativas ante el trabajo y a uno mismo. Pobre autoconcepto. Desmotivación en el trabajo. 	1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28, 30.	Nunca (N), Casi Nunca (CS), A veces (AV), Con frecuencia (CF), Casi Siempre (CS), y Siempre (S).	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	TRASTORNOS PSICOSOMÁTICOS	<ul style="list-style-type: none"> Afectación del cuerpo. Incluye síntomas en el sueño, psicosomáticos, gastrointestinales, psiconeurotic, dolor, ansiedad y depresión. 	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70.	Nunca (N), Casi Nunca (CS), A veces (AV), Con frecuencia (CF), Casi Siempre (CS), y Siempre (S).	✓	✓	✓	✓	✓	✓

FECHA DE REVISIÓN:

Apellidos y nombres del evaluador: *Romero Vargas, Cecilia*

Grado: *Doctora en Psicología*

Firma: *[Firma]*

INSATISFACCIÓN DEL LOGRO	<ul style="list-style-type: none"> • Respuestas negativas ante el trabajo y a uno mismo. • Pobre autoconcepción. • Desmotivación en el trabajo. 	1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 26, 30.	Nunca (N), Casi Nunca (CN), A veces (AV), Con Frecuencia (CF), Casi Siempre (CS), y Siempre (S).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TRASTORNOS PSICOSOMÁTICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Afectación del cuerpo. • Incluye síntomas en el sueño, gastrointestinales, ginecointestinales, dolor, ansiedad y depresión. 	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70.	Nunca (N), Casi Nunca (CN), A veces (AV), Con Frecuencia (CF), Casi Siempre (CS), y Siempre (S).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

FECHA DE REVISIÓN:

Apellidos y nombres del evaluador: *Malpica Risco Vhamp Oleueta*

Grado: *Magister*

Firma: *[Firma]*

INSATISFACCIÓN DEL LOGRO	<ul style="list-style-type: none"> • Respuestas negativas ante el trabajo y a uno mismo. • Pobre autoconcepción. • Desmotivación en el trabajo. 	1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 26, 30.	Nunca (N), Casi Nunca (CN), A veces (AV), Con Frecuencia (CF), Casi Siempre (CS), y Siempre (S).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TRASTORNOS PSICOSOMÁTICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Afectación del cuerpo. • Incluye síntomas en el sueño, gastrointestinales, ginecointestinales, dolor, ansiedad y depresión. 	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70.	Nunca (N), Casi Nunca (CN), A veces (AV), Con Frecuencia (CF), Casi Siempre (CS), y Siempre (S).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

FECHA DE REVISIÓN: *14 Julio 2017*

Apellidos y nombres del evaluador: *González Rodríguez, Silvana*

Grado: *Magister*

Firma: *[Firma]*

Validación del Instrumento de Calidad de servicio

	Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar a los clientes Contribuye con los clientes de forma rápida.	<ul style="list-style-type: none"> La empresa ETHSA se caracteriza por resolver los problemas que se le presentan anticipadamente. Nuestra experiencia es capaz de determinar con un alto porcentaje de acierto las necesidades de los clientes 	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Seguridad	Conocimientos técnicos del trabajador Tiene como propósito ganar credibilidad y confianza Transparencia en las transacciones financieras con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> La empresa ETHSA se caracteriza por cumplir con su trabajo eficazmente para brindar un servicio de calidad La empresa ETHSA transmite confianza 	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Empatía	Atención individualizada con el cliente Respeto y escucha hacia el cliente	<ul style="list-style-type: none"> Nuestros empleados están profesionalmente preparados y educados para ofrecer un servicio de calidad ajustándose a los objetivos de los clientes Unos de los lemas de la empresa es de dar atención individualizada y de calidad 	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓	✓	✓	✓

FECHA DE REVISIÓN:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RUIRÍEZ GÓMEZ Víctor

GRADO: MAGISTER

FIRMA:

	Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar a los clientes Contribuye con los clientes de forma rápida.	<ul style="list-style-type: none"> La empresa ETHSA se caracteriza por resolver los problemas que se le presentan anticipadamente. Nuestra experiencia es capaz de determinar con un alto porcentaje de acierto las necesidades de los clientes 	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Seguridad	Conocimientos técnicos del trabajador Tiene como propósito ganar credibilidad y confianza Transparencia en las transacciones financieras con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> La empresa ETHSA se caracteriza por cumplir con su trabajo eficazmente para brindar un servicio de calidad La empresa ETHSA transmite confianza 	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Empatía	Atención individualizada con el cliente Respeto y escucha hacia el cliente	<ul style="list-style-type: none"> Nuestros empleados están profesionalmente preparados y educados para ofrecer un servicio de calidad ajustándose a los objetivos de los clientes Unos de los lemas de la empresa es de dar atención individualizada y de calidad 	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓	✓	✓	✓	✓	✓

FECHA DE REVISIÓN:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Maipica Rizo Vianca

GRADO: Bachiller

FIRMA:

		<ul style="list-style-type: none"> - Disposición de ayudar a los clientes. - Contribuyen con los clientes de forma rigurosa. 		<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente en desacuerdo - En desacuerdo - Indeciso - De acuerdo - Totalmente de acuerdo 	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene como propósito generar confianza y credibilidad. - Los clientes se sienten seguros en el servicio brindado. 		<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente en desacuerdo - En desacuerdo - Indeciso - De acuerdo - Totalmente de acuerdo 	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Alcanzan individualidad a favor del cliente. - Respeto y escucha hacia el cliente y al sistema. 		<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente en desacuerdo - En desacuerdo - Indeciso - De acuerdo - Totalmente de acuerdo 	✓	✓	✓	✓	✓	✓

FECHA DE REVISIÓN:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: LIBERATA ROSS GUZMAN

GRADO: MAESTRO

FIRMA:



Procesamiento de Resultados

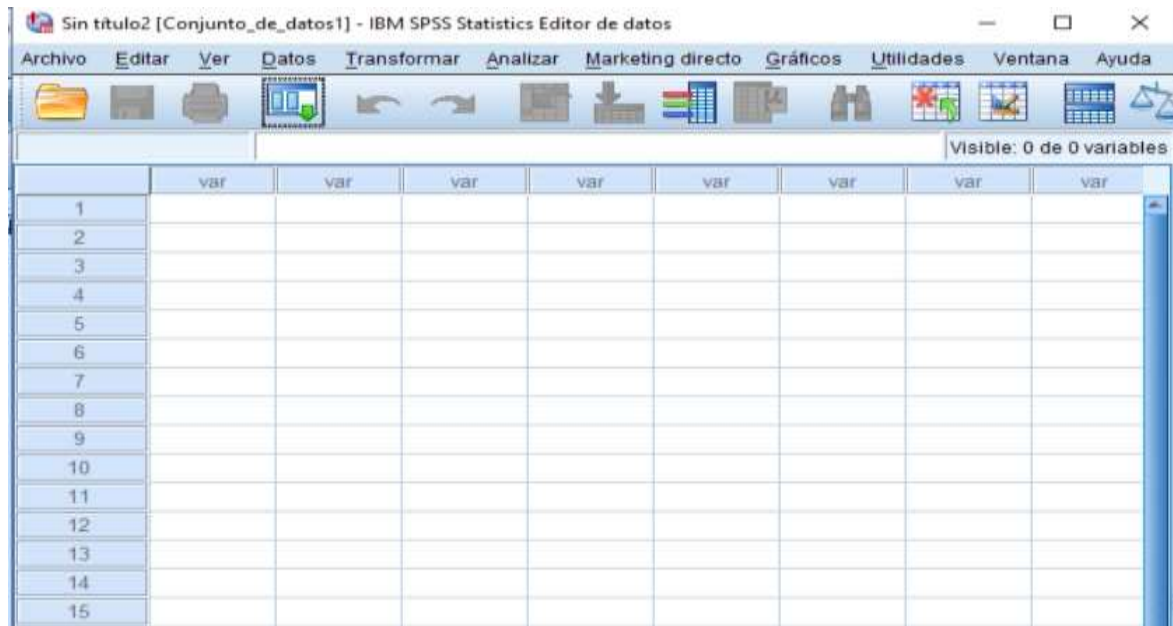
- Tabla de base de datos

[illegible]

[illegible]

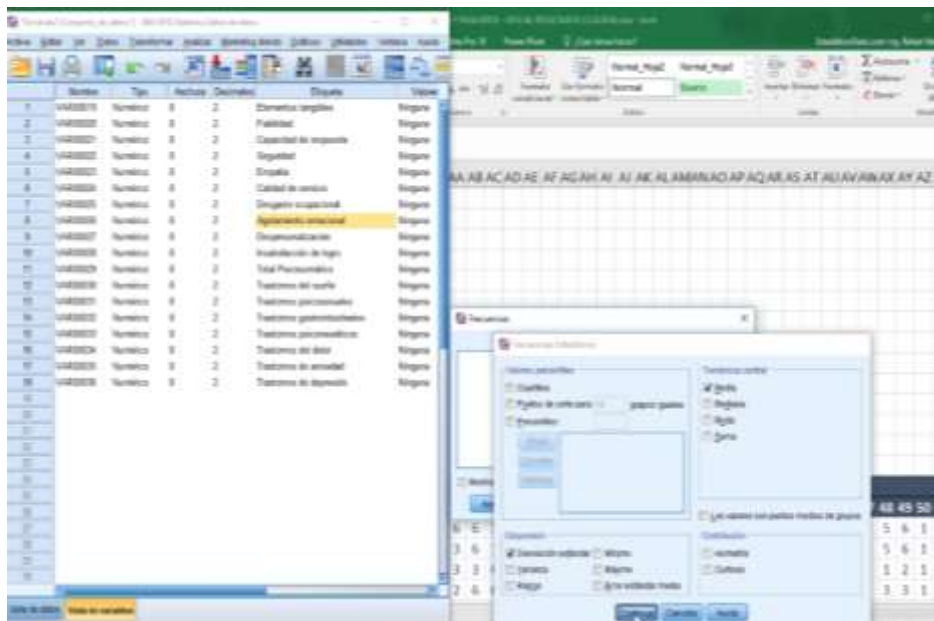
[illegible]

- Programa del Spss



The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Editor de datos window with a data grid containing 15 rows and 8 columns. The columns are labeled 'var' and the rows are numbered 1 to 15. The data grid is populated with numerical values. The status bar at the bottom right indicates 'Visible: 0 de 0 variables'.

	var	var	var	var	var	var	var
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							



PLANTILLA CHOFERES Y PASAJEROS - OFIC

Desgaste ocupacional		Calidad de servicio	Efecto	
			Rho	p
Agotamiento emocional	Elementos tangibles		-.24	.001
Agotamiento emocional	Fiabilidad		-.33	.000
Agotamiento emocional	Capacidad de respuesta		-.26	.000
Agotamiento emocional	Seguridad		-.22	.002
Agotamiento emocional	Empatía		-.19	.006
Agotamiento emocional	Calidad de servicio		-.30	.000
Despersonalización				
			Rho	p
			-.141	.046
			-.167	.018
			-.255	.000
			-.132	.062
			-.215	.002
			-.216	.002

Desgaste ocupacional		Calidad de servicio	Efecto	
			Rho	p
		Elementos tangibles	-.14	.046
		Fiabilidad	-.17	.018
		Capacidad de respuesta	-.26	.000
		Seguridad	-.13	.062
		Empatía	-.21	.002
		Calidad de servicio	-.22	.002
Despersonalización				
			Rho	p
			-.32	.000
			-.46	.000
			-.36	.000
			-.39	.000
			-.23	.001
			-.44	.000
Factores Psicossomáticos				
			Rho	p
			-.24	.002
			-.33	.000
			-.23	.001
			-.21	.003
			-.18	.006
			-.30	.000









Tabla 6. *Estadística de total de elemento de la Escala de Desgaste Ocupacional*

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	168.33	1228.591	.558	.930
2	168.58	1217.113	.730	.929
3	170.24	1320.462	.274	.930
4	169.47	1284.027	.246	.934
5	168.38	1223.740	.614	.930
6	168.82	1221.422	.531	.930
7	169.51	1298.346	.299	.934
8	169.07	1225.291	.835	.929
9	169.91	1252.310	.318	.932
10	168.73	1201.473	.773	.928
11	168.29	1222.028	.660	.929
12	168.20	1219.664	.722	.929
13	168.07	1256.791	.223	.933
14	168.36	1277.734	.289	.934
15	169.29	1209.710	.702	.929
16	169.33	1220.182	.828	.929
17	169.51	1280.346	.211	.933
18	169.76	1299.734	.211	.934
19	167.44	1257.162	.383	.931
20	167.64	1239.643	.558	.930
21	169.47	1302.345	.211	.930
22	169.13	1249.891	.386	.931
23	170.47	1306.573	.211	.930
24	169.53	1242.391	.759	.930
25	169.40	1210.473	.876	.928
26	168.22	1215.768	.620	.930
27	168.31	1217.219	.509	.931
28	169.58	1196.386	.766	.928
29	170.80	1307.527	.234	.934
30	169.20	1205.800	.741	.929
31	169.16	1206.089	.506	.931
32	170.62	1276.559	.210	.932
33	168.16	1212.862	.561	.930
34	169.09	1191.992	.830	.928
35	171.22	1301.813	.234	.933
36	171.47	1287.800	.211	.932
37	171.00	1200.364	.898	.928
38	171.60	1290.745	.200	.932
39	171.60	1290.745	.200	.932
40	170.96	1255.907	.601	.931
41	170.47	1259.573	.547	.931
42	171.18	1312.240	.251	.930
43	169.40	1211.291	.854	.928
44	170.96	1254.316	.553	.931
45	171.38	1271.422	.639	.931
46	171.60	1290.745	.200	.932
47	171.29	1243.937	.895	.930
48	169.69	1206.810	.735	.929
49	169.02	1201.340	.706	.929
50	171.09	1304.492	.245	.934
51	170.84	1311.089	.268	.930
52	170.73	1265.109	.306	.932
53	170.98	1258.204	.538	.931
54	171.60	1290.745	.200	.932
55	171.53	1294.982	.237	.933
56	170.18	1194.331	.784	.928
57	170.82	1175.740	.888	.927
58	170.42	1264.386	.449	.931
59	171.36	1303.871	.327	.934
60	171.47	1299.345	.243	.933
61	171.29	1243.937	.895	.930
62	171.60	1290.745	.200	.932
63	171.29	1243.937	.895	.930
64	171.22	1248.131	.796	.930
65	171.16	1252.453	.632	.930
66	171.60	1290.745	.200	.932
67	171.53	1294.982	.237	.933

Tabla 7.*Estadísticas de fiabilidad de la Escala de Desgaste Ocupacional*

Alfa de Cronbach	N de ítems
,932	67

n=45 conductores participantes de la muestra piloto.

Tabla 8.*Estadísticas de total de elemento del Cuestionario de la Calidad de Servicio*

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	26,3111	28,083	,558	,794
2	25,9778	32,295	,507	,801
3	25,4889	35,756	,237	,813
4	26,4000	27,200	,719	,772
5	25,9111	35,992	,255	,815
6	25,8444	29,407	,722	,778
7	25,8667	29,073	,573	,791
8	26,1111	24,874	,759	,764
9	26,1556	32,634	,450	,805
10	25,9333	30,973	,643	,789

Tabla 9.*Estadísticas de fiabilidad del Cuestionario de la Calidad de Servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	10

Tabla 10. Media y Desviación estándar de las dimensiones de Calidad de Servicio y Desgaste Ocupacional

Dimensiones de Calidad de Servicio	Media	Desviación estándar	Nivel
Elementos tangibles	2.94	0.91	Regular
Fiabilidad	3.04	0.70	Regular
Capacidad de respuesta	3.06	0.65	Regular
Seguridad	3.02	0.99	Regular
Empatía	2.93	0.70	Regular
Calidad de servicio	3.00	0.65	Regular

Dimensiones de Desgaste Ocupacional	Media	Desviación estándar	Nivel
Desgaste ocupacional	3.89	0.60	Medio alto
Agotamiento emocional	4.11	0.85	Medio alto
Despersonalización	3.96	0.61	Medio alto
Insatisfacción de logro	3.67	0.97	Medio alto
Total Psicosomático	2.09	0.52	Bajo

